

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN
DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RSUD Ir. SOEKARNO
SUKOHARJO TAHUN 2018**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I
Pada Jurusan Farmasi Fakultas Farmasi**

Oleh:

YUSUF ALFIANDHIKA WIGUNA

K100140056

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN
DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RSUD Ir. SOEKARNO
SUKOHARJO TAHUN 2018**

PUBLIKASI ILMIAH

oleh:

YUSUF ALFIANDHIKA WIGUNA

K100140056

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing



Puji Asmini, M.Sc., Apt

NIK. 110.1629

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RSUD Ir. SOEKARNO SUKOHARJO TAHUN 2018

OLEH

Yusuf Alfiandhika Wiguna

K100140056

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Farmasi
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Kamis, 24 Mei 2018
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

1. Mariska Sri Harlianti, M.Sc., Apt.
(Ketua Dewan Penguji)
2. Dra. Nurul Mutmainah, M.Si., Apt
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Puji Asmini, M.Sc., Apt.
(Anggota II Dewan Penguji)

(.....)

(.....)

(.....)

Dekan,



Aziz Saifudin, S.F., M.Sc., PhD., Apt.
NIK. 956

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 7 April 2018

Penulis



YUSUF ALFIANDHIKA WIGUNA

K100140056

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RSUD Ir. SOEKARNO SUKOHARJO TAHUN 2018

Abstrak

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah, dan menyelesaikan masalah terkait obat. Apoteker khususnya yang bekerja di rumah sakit dituntut untuk merealisasikan perluasan paradigma pelayanan kefarmasian dari produk menjadi lebih terfokus kepada pasien. Pelayanan rumah sakit dalam sistem JKN memiliki peran penting kepada peserta BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ir. Soekarno Tahun 2018 yang dilihat dari 5 dimensi yaitu dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan berwujud. Penelitian ini termasuk dalam jenis non-eksperimental dan pendekatan secara prospektif dengan metode *purposive sampling*. Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan membandingkan nilai kepuasan dan harapan untuk selanjutnya dihubungkan dengan nilai rentang untuk mendapatkan nilai tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini dari 150 responden didapatkan nilai tingkat kepuasan rata-ratanya sebesar 1,00 (tinggi) dari kelima dimensi yaitu kehandalan sebesar 1,04 (tinggi), daya tanggap sebesar 0,79 (cukup), jaminan sebesar 1,07 (tinggi), empati sebesar 1,09 (tinggi) dan berwujud sebesar 1,04 (tinggi).

Kata kunci: Pelayanan kefarmasian, Kepuasan, Harapan, BPJS Kesehatan

Abstract

The pharmacy service in hospital is an activity that has purpose to identify, prevent, and solve the medicine problems. The pharmacist who works in hospital must have ability to realize the wide of pharmacy service paradigm from the product to patient. The hospital service in JKN system has the important role to BPJS Kesehatan participants. BPJS Kesehatan has a function to run health assurance program. The objective of this research is to know the patient satisfaction level given by employee' service in Outpatient Pharmacy Clinics RSUD Ir. Soekarno in 2018. It has five dimensions such as reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. This research was a non-experiment research and prospective approach with *purposive sampling method*. The data analysis was done by descriptive -the satisfaction and hope value divided by interval value was patient satisfaction level. The result of this research from 150 participants was good. The mean of patient satisfaction level was 1,00 (high) from five dimensions. They were reliability 1,04 (high), responsiveness 0,79 (adequate), assurance 1,07 (high), empathy 1,09 (high), and tangible 1,04 (high).

Keyword : Pharmaceutical services, Satisfaction, Hope, BPJS Kesehatan

1. PENDAHULUAN

Searah dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, telah terjadi pergeseran orientasi pelayanan kefarmasian dari pengelolaan obat sebagai komoditi kepada pelayanan yang komprehensif (*pharmaceutical care*) atau dalam artian yang lebih luas meliputi pelaksanaan pemberian informasi sebagai pendukung penggunaan obat yang benar dan rasional, monitoring penggunaan obat dan kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pengobatan. Praktik kefarmasian menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan meliputi pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang mempunyai keahlian dan wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kemenkes RI, 2016).

BPJS atau Badan Penyelenggara Jaminan Sosial adalah badan hukum yang dibentuk dengan Undang-Undang untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan kesehatan menurut UU SJSN diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan (Kemenkes RI, 2014). Sebelumnya telah ada penelitian mengenai pelayanan terhadap pasien BPJS yang hasilnya sebenarnya dengan adanya BPJS pasien merasa terbantu karena tidak mengeluarkan biaya lagi, namun pelayanan yang diberikan masih kurang optimal diantaranya pelayanannya yang masih lama (waktu tunggu antrian dan pendaftaran) serta pasien mengeluhkan prosedur rujukan yang tidak bisa langsung hal ini menyulitkan bagi pasien (Dewi & Firdaus, 2015)

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah, dan menyelesaikan masalah terkait obat. Apoteker khususnya yang bekerja di rumah sakit dituntut untuk merealisasikan perluasan paradigma pelayanan kefarmasian dari produk menjadi lebih terfokus kepada pasien dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*). Apoteker harus dapat memenuhi hak pasien agar terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan termasuk tuntutan hukum, oleh karena itu kompetensi apoteker perlu ditingkatkan secara terus menerus agar perubahan paradigma tersebut dapat diimplementasikan (Kemenkes RI 2016).

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ir. Soekarno Tahun 2018 yang dilihat dari 5 dimensi yaitu dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan berwujud.

2. METODE

Penelitian yang dilakukan termasuk dalam penelitian non eksperimental dengan pengambilan data dilakukan secara prospektif dengan cara menyebar angket atau kuesioner kepada responden dan dianalisis secara diskriptif. Subjek dalam penelitian ini diambil dengan teknik *purposive sampling* sebanyak 150 pasien rawat jalan yang mengambil resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ir. Soekarno.

Subjek pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan RSUD Ir. Soekarno dengan kriteria inklusi meliputi pasien BPJS yang menebus resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo, pasien yang berusia 18-65 tahun, dan pasien yang bersedia mengisi kuesioner. Sedangkan untuk kriteria eksklusi pada penelitian ini ialah pasien yang tidak bisa membaca dan menulis.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu dan untuk mengujinya pada penelitian ini menggunakan 30 responden pasien rawat jalan yang mengambil obat di RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo. Hasil dari uji validitas yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kuesioner yang akan digunakan sudah valid dan reliabel karena terbukti pada item 1-25 instrumen kepuasan dan harapan nilai r hitung $> r$ tabel (0,361). Kemudian untuk uji reliabilitas menggunakan *Alpha Cronbach*, yang dimana instrumen dapat dikatakan reliabel jika setiap variabel memiliki nilai $> 0,6$ dengan hasil pada variabel kepuasan 0,756 dan harapan 0,601.

Analisis data hasil penelitian dilakukan dengan cara pengukuran skala Likert dengan klasifikasi jawaban 5 (sangat puas), 4 (puas), 3 (cukup puas), 2 (tidak puas) dan 1 (sangat tidak puas). Kemudian dihitung nilai rata-ratanya dari setiap dimensi selanjutnya nilai tersebut dihubungkan dengan rentang tingkat kepuasan dan harapan. Menurut Umar (2003), untuk mendapatkan rentang skala dapat digunakan rumus untuk mempermudah mengelompokkan tingkat kepuasan dan harapannya dengan rumus $(\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}) / (\text{Jumlah kelas interval})$, sehingga didapatkan nilai rentang skala seperti pada Tabel 1.

Tabel 1. Rentang skala kepuasan dan harapan		
Interval	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan
4,21 s/d 5,00	Sangat Puas	Sangat Penting
3,41 s/d 4,20	Puas	Penting
2,61 s/d 3,40	Cukup Puas	Cukup Penting
1,81 s/d 2,60	Tidak Puas	Tidak Penting
1,00 s/d 1,80	Sangat Tidak Puas	Sangat Tidak Penting

Selanjutnya untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dilakukan perbandingan antara kepuasan dan harapan dengan cara membaginya yang kemudian dihubungkan dengan nilai korelasi kepuasan, yaitu :

Tabel 2. Nilai korelasi tingkat kepuasan

Nilai Korelasi	Kepuasan
0,800 s/d 1,00	Tinggi
0,600 s/d 0,800	Cukup
0,400 s/d 0,600	Agak rendah
0,200 s/d 0,400	rendah
0,000 s/d 0,200	Sangat rendah

(Arikunto, 2013)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Demografi Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 150 orang dimana karakteristiknya dibagi menjadi sebagai berikut :

Tabel 3. Karakteristik Responden di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ir. Soekarno Tahun 2018

Karakteristik Responden		Frekuensi (n = 150)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	73	48,67
	Perempuan	77	51,33
Usia	18-25 tahun	17	11,33
	26-35 tahun	23	15,33
	36-45 tahun	36	24
	46-55 tahun	42	28
	56-65 tahun	32	21,34
Pendidikan	SD	50	33,33
	SMP	30	20
	SMA	54	36
	Diploma	4	2,67
	Sarjana	11	7,33
	Lain-lain (S2)	1	0,63
Pekerjaan	Pegawai Negeri	9	6
	Pegawai Swasta	50	33,33
	Wiraswasta	53	35,34
	Pelajar/mahasiswa	8	5,33
	Lain-lain	30	20

Dari hasil pada Tabel 3 dapat diketahui bahwa jenis kelamin paling banyak adalah perempuan dengan jumlah sebesar 77 responden dan untuk responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 73 orang. Pada jenis kelamin jumlah responden hampir sama antara laki-laki dan perempuan.

Berdasarkan kelompok usia responden pada Tabel 3 dapat diuraikan bahwa kategori usia 46-55 tahun adalah responden yang paling banyak yaitu 42 orang, sedangkan pada kelompok umur 18-25 tahun adalah yang paling sedikit respondennya yaitu berjumlah 17 orang. Lebih banyak responden yang berusia 25 tahun keatas dikarenakan pada saat pengambilan sampel dilakukan pada waktu pagi atau siang hari sehingga untuk responden usia tersebut masih sekolah/kuliah.

Berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir pada Tabel 3 paling banyak responden adalah tamatan SMA dengan jumlah 54 orang, kemudian diikuti responden dengan tamatan SD sebanyak 50

orang, tamatan SMP sebanyak 30 orang, tamatan sarjana (S1) sebanyak 11 orang, tamatan Diploma (D3) sebanyak 4 orang dan terakhir paling sedikit adalah tamatan S2 yaitu sebesar 1 orang.

Dari hasil Tabel 3 juga dapat diketahui jenis pekerjaan responden yang paling banyak adalah wiraswasta yaitu sebanyak 53 orang dan responden yang paling sedikit adalah pelajar/mahasiswa sebanyak 8 orang. Sama halnya dengan kelompok usia karena pada saat pengambilan data dilakukan pagi atau siang hari sehingga untuk pelajar/mahasiswa populasinya sedikit.

3.2 Tingkat Kepuasan Responden Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dimensi keandalan merupakan dimensi yang mengukur dari segi pemberian pelayanan kepada pelanggan, baik kemampuan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan maupun seberapa jauh keakuratan layanan yang telah diberikan (Parasuraman, 2005).

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Responden Dimensi Keandalan (*Reliability*) di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo Tahun 2018

Suckarno Sukonarijo Tahun 2016					
No.	Pernyataan	Nilai Kepuasan	Nilai Harapan	Tingkat Kepuasan	Kepuasan
1.	Petugas apotek memberikan informasi cara pemakaian obat	4,20	4,12	$\frac{4.25}{4.09} = 1,04$	Tinggi
2.	Petugas apotek memberikan informasi aturan pakai obat	4,20	4,10		
3.	Petugas farmasi memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti	4,30	4,10		
4.	Adanya layanan konsultasi dengan apoteker	4,32	4,10		
Rerata		4,25 (Sangat puas)	4,09 (Penting)		

Pada Tabel 4 terdapat beberapa item pernyataan dari dimensi keandalan, dari nilai kepuasan pernyataan adanya layanan konsultasi dengan apoteker adalah yang paling tinggi dengan nilai 4,32 yang berarti responden sangat puas, sedangkan dari nilai harapan nilai paling tinggi pada pernyataan petugas apotek memberikan informasi cara pemakaian obat dengan nilai 4,12 yang berarti item ini penting menurut responden, karena hal ini memang krusial mengingat kejelasan cara pakai obat dapat menentukan keberhasilan terapi yang diperoleh pasien. Kemudian dari semua item dimensi keandalan dibandingkan nilai rata-ratanya antara kepuasan dan harapan diperoleh hasil 1,04 yang artinya kepuasan responden tinggi terhadap dimensi keandalan (*reliability*) di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ir. Soekarno.

3.3 Tingkat Kepuasan Responden Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi daya tanggap merupakan penilaian kepuasan yang dapat dilihat dari kesiapan dan ketulusan penyedia layanan dalam melayani pelanggan/pasien (Irawan, 2003).

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Responden Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo Tahun 2018

Berkas No. Sukoharjo Tahun 2016					
No.	Pernyataan	Nilai Kepuasan	Nilai Harapan	Tingkat Kepuasan	Kepuasan
1.	Fasilitas nomor antrian untuk mendapatkan obat	3,33	4,43	$\frac{3,50}{4,42} = 0,79$	Cukup
2.	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	3,40	4,44		
3.	Pelayanan resep dilakukan dengan cepat	3,60	4,40		
4.	Prosedur pelayanan keseluruhan cepat	3,70	4,40		
Rerata		3,50 (Puas)	4,42 (Sangat penting)		

Dari Tabel 4 dapat diketahui terdapat 4 item pernyataan dari dimensi daya tanggap, dari nilai kepuasan pernyataan prosedur pelayanan keseluruhan cepat adalah yang paling tinggi dengan nilai 3,70 (puas) sedangkan nilai terkecil pada pernyataan fasilitas nomor antrian untuk mendapatkan obat yaitu sebesar 3,33 (cukup puas) karena nomor antrian adalah suatu yang penting bagi pasien yang sedang menunggu giliran untuk mendapatkan obat, sebenarnya sudah terdapat nomor antrian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ir. Soekarno akan tetapi banyak pasien yang mengeluhkan lamanya antrian obat, pasien menangkap persepsi bahwa nomor antrian disini adalah lamanya pasien mendapatkan obat sehingga berakibat rendahnya nilai pada dimensi ini. Kemudian dari nilai harapan item prosedur pelayanan tidak berbelit-belit memiliki nilai paling tinggi 4,44 (sangat penting). Dari 4 item daya tanggap dibandingkan nilai rata-ratanya antara kepuasan dan harapan didapatkan hasil 0,79 yang artinya responden cukup puas dengan dimensi daya tanggap di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ir. Soekarno.

3.4 Tingkat Kepuasan Responden Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan adalah yang berhubungan dengan kemampuan pemberi pelayanan dalam memberikan rasa percaya dan keyakinan terhadap pelanggan/pasien (Komala, 2016).

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Responden Dimensi Jaminan (*Assurance*) di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo Tahun 2018

Survei No. 1 tahun 2018					
No.	Pernyataan	Nilai Kepuasan	Nilai Harapan	Tingkat Kepuasan	Kepuasan
1.	Keterangan yang diberikan petugas apotek dapat dipercaya	4,57	4,21	$\frac{4,51}{4,21} = 1,07$	Tinggi
2.	Petugas memastikan pasien memahami benar informasi tentang obat	4,61	4,22		
3.	Petugas memberikan obat yang belum rusak	4,50	4,24		
4.	Membungkus obat dengan rapi	4,48	4,21		
5.	Memberikan tulisan tentang aturan pakai obat dengan jelas	4,44	4,22		
6.	Menyediakan dengan lengkap obat yang diresepkan dokter	4,45	4,22		
7.	Harga obat lebih murah dibanding apotek lain	4,54	4,16		
Rerata		4,51 (Sangat puas)	4,21 (Sangat penting)		

Pada Tabel 6 nilai kepuasan paling tinggi adalah pada pernyataan petugas memastikan pasien memahami benar informasi tentang obat dengan nilai 4,61 yang artinya sangat puas, sedangkan dari nilai harapan paling tinggi pada pernyataan petugas memberikan obat yang belum rusak dengan nilai

4,24 yang artinya item ini sangat penting bagi responden pada dimensi jaminan. Kemudian dari hasil nilai rata-rata kepuasan dan harapan pada dimensi ini didapatkan nilai 1,07 yang artinya kepuasan pasien tinggi dalam dimensi jaminan (*assurance*).

3.5 Tingkat Kepuasan Responden Dimensi Empati (*Empathy*)

Dimensi empati merupakan dimensi yang menitik beratkan pada perhatian secara khusus terhadap pasien, mulai dari keluhan hingga pelayanan kepada semua pasien dengan tanpa memandang status sosial pasien (Parasuraman, 2005).

Tabel 7. Tingkat Kepuasan Responden Dimensi Empati (*Empathy*) di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo Tahun 2018

No.	Pernyataan	Nilai Kepuasan	Nilai Harapan	Tingkat Kepuasan	Kepuasan
1.	Petugas berpenampilan bersih	4,63	4,23	$\frac{4,59}{4,23} = 1,09$	Tinggi
2.	Petugas bersikap ramah	4,47	4,22		
3.	Petugas bersikap sopan	4,50	4,20		
4.	Petugas melayani tanpa memandang status sosial	4,80	4,22		
Rerata		4,59 (Sangat puas)	4,23 (Sangat penting)		

Dilihat dari Tabel 7 nilai kepuasan paling tinggi adalah pada pernyataan petugas melayani tanpa memandang status sosial dengan nilai 4,80 yang artinya pasien sangat puas, sedangkan untuk nilai harapan yang paling tinggi adalah pernyataan petugas berpenampilan bersih dengan nilai 4,23 yang memiliki arti bahwa item tersebut sangat penting bagi pasien. Kemudian dari semua item dimensi empati dibandingkan nilai rata-ratanya antara kepuasan dan harapan didapatkan hasil 1,09 yang artinya responden memiliki tingkat kepuasan tinggi pada dimensi empati di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo.

3.6 Tingkat Kepuasan Responden Dimensi Berwujud (*Tangible*)

Dimensi berwujud merupakan penilaian yang menitik beratkan pada kebersihan, kenyamanan tempat, serta kerapian dan kebersihan penampilan petugas (Parasuraman, 2005).

Tabel 8. Tingkat Kepuasan Responden Dimensi Berwujud (*Tangible*) di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo Tahun 2018

No.	Pernyataan	Nilai Kepuasan	Nilai Harapan	Tingkat Kepuasan	Kepuasan
1.	Ruang tunggu apotek bersih	4,68	4,26	$\frac{4,47}{4,29} = 1,04$	Tinggi
2.	Terdapat kipas angin yang selalu dinyalakan	4,50	4,30		
3.	Jumlah kursi diruang tunggu memadai	4,40	4,34		
4.	Suasana diruang tunggu tidak terlalu ramai	4,36	4,30		
5.	Tata letak barang-barang di apotek tertata rapi	4,40	4,30		
6.	Apotek menyediakan toilet yang bersih	4,43	4,30		
Rerata		4,47 (Sangat puas)	4,29 (Sangat penting)		

Pada Tabel 8 terdapat beberapa item pernyataan dari dimensi berwujud, untuk nilai kepuasan pernyataan ruang tunggu apotek bersih adalah yang paling tinggi dengan nilai 4,68 yang berarti responden sangat puas terhadap pelayanan tersebut. Banyak dari pasien yang memuji kebersihan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ir. Soekarno dikarenakan setelah direnovasi beberapa tahun

lalu prasarana dan kebersihan rumah sakit menjadi signifikan, sedangkan dari nilai harapan nilai paling tinggi pada pernyataan jumlah kursi diruang tunggu memadai dengan nilai 4,34 yang berarti item ini sangat penting menurut responden. Kemudian dari semua item dimensi berwujud dibandingkan nilai rata-ratanya antara kepuasan dan harapan diperoleh hasil 1,04 yang artinya kepuasan responden tinggi terhadap dimensi berwujud di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ir. Soekarno.

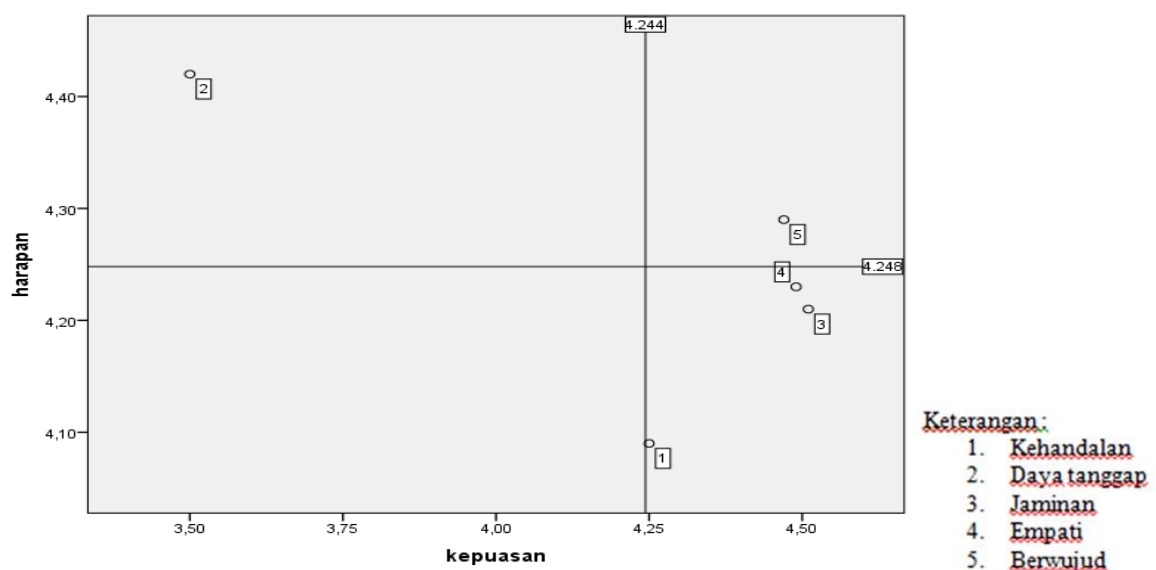
3.7 Kepuasan Pasien Dari 5 Dimensi Kepuasan

Tabel 9. Rata-rata Tingkat Kepuasan Responden di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo Tahun 2018

No.	Dimensi	Nilai Tingkat Kepuasan	Rata-rata	Kepuasan
1.	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	1,04	1,00	Tinggi
2.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0,79		
3.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	1,07		
4.	Empati (<i>Empathy</i>)	1,09		
5.	Berwujud (<i>Tangible</i>)	1,04		

Dari Tabel 9 menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan pasien memberikan nilai sebesar 1,00 yang berarti pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo memiliki kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan petugas kefarmasian. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Maharani (2014) yang membandingkan nilai kepuasan dan harapan menyatakan bahwa dari kelima dimensi kepuasan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan berwujud) mendapatkan nilai 0,84 yang berarti sangat puas.

Pada diagram kartesius, posisi setiap persepsi responden akan terlihat. Diagram kartesius terdiri dari empat kuadran. Garis yang membagi ditengah diperoleh dari nilai total rata-rata tingkat kepuasan tiap dimensi. Berikut hasil diagram kartesius yang menggambarkan posisi penempatan setiap atribut yang disajikan pada Gambar 1



Gambar 1. Kuadran Kartesius Penilaian Responden Terhadap Kepuasan dan Harapan

Berdasarkan kuadran kartesius diatas penilaian responden terhadap indikator masing-masing kuadran menggambarkan keadaan yang berbeda. Pemetaan berdasarkan tingkat kepuasan dan harapan ini mempermudah peneliti dalam mengelompokkan dimensi apa yang perlu ditingkatkan dan dimensi apa yang harus dipertahankan. Dari Gambar 1 diatas, dapat diketahui dimensi daya tanggap berada pada kuadran A yang artinya dianggap sebagai faktor yang penting dan diharapkan oleh konsumen tetapi kondisi persepsi atau kinerja yang ada pada saat ini belum memuaskan sehingga perlu adanya peningkatan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Kemudian dimensi berwujud berada pada kuadran B yang artinya dimensi yang terletak pada kuadran ini dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen sehingga pihak rumah sakit perlu memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai. Selanjutnya untuk dimensi kehandalan, jaminan dan empati terletak pada kuadran D yang artinya dimensi yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting atau tidak terlalu diharapkan sehingga pihak rumah sakit perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan.

3.8 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan secara prospektif dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden yang sedang mengambil obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo, oleh karena itu ada beberapa keterbatasan ketika mengambil data seperti pasien yang terburu-buru ketika mengisi kuesioner dan ramainya kondisi di instalasi farmasi membuat suasana kurang kondusif untuk peneliti berkomunikasi dengan responden.

4. PENUTUP

Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo untuk dimensi kehandalan sebesar 1,04 (tinggi), dimensi daya tanggap sebesar 0,79 (cukup), dimensi jaminan sebesar 1,07 (tinggi), dimensi empati sebesar 1,09 (tinggi), dan dimensi berwujud sebesar 1,04 (tinggi). Rata-rata dari kelima dimensi didapatkan nilai 1,00 (tinggi) yang artinya pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah memuaskan. Pemetaan dengan diagram kartesius menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap perlu untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya karena berada dalam kuadran A. Hal tersebut semestinya perlu untuk diperhatikan dan ditingkatkan sehingga pasien merasa lebih nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo.

PERSANTUNAN

Terimakasih kepada Ibu Puji Asmini, M.Sc., Apt selaku dosen pembimbing skripsi, kedua orang tuaku yang selalu memberikan do'a serta semangat dalam segala hal dan direktur beserta semua pihak RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan artikel ilmiah ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S., 2013, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Dewi, A., Firdaus, F.F., 2015, Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul, *Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa*, Program studi Manajemen Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta.
- Irawan, S., 2003, *Manajemen Pemasaran Modern*, Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Kemendes RI, 2014, *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dan Jaminan Kesehatan Nasional, Jakarta.
- Kemendes RI, 2016, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*, Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Kemendes RI, 2016, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Komala, A., 2016, Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kom Yos Sudarso Pontianak Tahun 2015, *Skripsi*, Program Studi Pendidikan Dokter, Fakultas Kedokteran, Universitas Tanjungpura, Pontianak.
- Maharani, E., 2014, Analisis Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Farmasi di Apotek Rawat Jalan RSO Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta, *Tugas Akhir*, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Malhotra, A., 2005, E-S-Qual: A Multiple Item Scale For Electronic Service Quality, *Journal of Service Research*, 7 (3), 213-233.
- Umar, H., 2003, *Perilaku Konsumen Jasa*, hal 201, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta